

Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** - izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, žiro račun: HR9524020061031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr
- 1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.
- 1.3. **Poslovni subjekt** - pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.
- 1.4. **Zakonski zastupnik** - osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.
- 1.5. **Klijent** - Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.6. **Račun** - je svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga.
- 1.7. **Opći uvjeti računa** - Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.
- 1.8. **Usluge elektroničkog bankarstva** - skup usluga Banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke - Erste NetBanking, usluga mobilnog bankarstva - Erste mBanking i usluge telefonskog bankarstva - Erste FonBanking i Erste FonStart.
- 1.9. **Erste NetBanking usluga** - usluga internetskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.10. **Erste mBanking usluga** - usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.
- 1.11. **Erste FonBanking usluga** - usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.12. **Erste FonStart usluga** - usluga telefonskog bankarstva korištenjem govornog automata koja Korisniku omogućuje uvid u stanje i promete po Računima.
- 1.13. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje ugovaranje i korištenje Erste mBanking usluge putem mobilnih uređaja koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.14. **Opći uvjeti** - ovi Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.15. **Zahtjev** - Zahtjev za korištenje Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte.
- 1.16. **Podnositelj zahtjeva** - Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva traži od Banke mogućnost korištenja jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.17. **Ugovor** - ugovor o korištenju jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva kojeg Korisnik sklapa s Bankom.
- 1.18. **Korisnik** - Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva. Korisnikom može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.19. **Ovlaštenik Korisnika** – fizička osoba koju je Korisnik ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun koristi Usluge elektroničkog bankarstva sukladno Zahtjevu.
- 1.20. **Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju** – podaci i postupci za identifikaciju Ovlaštenika Korisnika neophodni za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva i za autorizaciju Transakcija (korisničko ime, zaporka, mPIN, Display kartica, mToken i/ili drugi uređaj za identifikaciju i autorizaciju). Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik ju je dužan vratiti na zahtjev Banke.
- 1.21. **Erste Display kartica** – kartica koja se izdaje Ovlaštenicima Korisnika, a koja se koristi za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju Transakcija
- 1.22. **mToken** – aplikacija na mobilnom uređaju koja se koristi za prijavu na Usluge elektroničkog bankarstva i autorizaciju Transakcija.

- 1.23. **Otisak prsta** – biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u uređaju Ovlaštenika Korisnika
- 1.24. **Prijava otiskom prsta** – način identifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena kojeg Ovlaštenik Korisnika pokreće očitanjem Otiska prsta
- 1.25. **Sken lica** - biometrijsko svojstvo Ovlaštenika Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom za pristup Erste mBanking usluzi, a pohranjuje se u aplikaciji za očitavanje skena lica u uređaju Ovlaštenika Korisnika
- 1.26. **Prijava skenom lica** - način identifikacije Ovlaštenika Korisnika za prijavu na Erste mBanking uslugu pomoću mTokena kojeg Ovlaštenik Korisnik pokreće očitanjem Skena lica
- 1.27. **Posebni opći uvjeti** – su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
- 1.28. **Transakcije** - nalozi platnog prometa, zahtjevi i ugovori zadani Uslugama elektroničkog bankarstva. Sve transakcije zadane Uslugama elektroničkog bankarstva izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.
- 1.29. **Terminski plan** - Terminski plan izvršenja platnih transakcija je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija
- 1.30. **Zahtjev za promjenu podataka** - Zahtjev za promjenu Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluge za Poslovne subjekte koji se nalazi na internetskoj stranici Banke i u poslovnica Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
- 1.31. **Zahtjev za zatvaranje** - Zahtjev za zatvaranje Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte koji se nalazi u poslovnica Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati jednu ili više Usluga elektroničkog bankarstva.
- 1.32. **Članice Erste Grupe** - društva koja su s Bankom povezane osobe u smislu Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o kreditnim institucijama i drugim propisima koji reguliraju poslovanje kreditnih i financijskih institucija, kao i društva koja ERSTE GROUP BANK AG, Austrija, konsolidira u svojim financijskim izvješćima i/ili koja su u svojem poslovanju poslovno i funkcionalno povezana s Bankom.

2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se Posebnim općim uvjetima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju Usluga elektroničkog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga elektroničkog bankarstva. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom na Zahtjevu izjavljuju da su pročitale Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa potpisanim i od strane Banke odobrenim Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su dijelovi svakog pojedinog Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu Okvirni ugovor o platnim uslugama), a sve u skladu s Općim uvjetima računa.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa pa Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izriječno nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja Usluga elektroničkog bankarstva

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva podnošenjem potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.
- 3.2. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka. Zakonski zastupnik svojim potpisom jamči za davanje ovlaštenja Ovlaštenicima Korisnika na vlastitu odgovornost i ujedno Ovlaštenicima Korisnika s pravom verifikacije daje ovlast za mijenjanje formata i načina dostave izvoda, te ugovaranje Erste SMS usluge putem Erste NetBankinga ili putem Erste FonBankinga. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje hoće li za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva koristiti novo Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju ili postojeće Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koju taj isti Ovlaštenik Korisnika od ranije upotrebljava za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva u ime drugog Klijenta, te shodno tome i snosi odgovornost za istu. U slučaju da se Ovlašteniku Korisnika pridružuje novo Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju, Zakonski zastupnik u Zahtjevu određuje može li Ovlaštenik Korisnika naknadno to isto Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva drugih Klijenata.
- 3.4. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika određuje smije li za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva koristiti mToken kao Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju.
- 3.5. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluga elektroničkog bankarstva, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

- 3.6. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora. Pri tome Korisnik može jednim Ugovorom ugovoriti korištenje više Usluga elektroničkog bankarstva ili može za svaku pojedinu Uslugu elektroničkog bankarstva s Bankom sklopiti poseban Ugovor.
- 3.7. Ukoliko Korisnik želi omogućiti korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva dodatnom Ovlašteniku Korisnika dužan je Banci podnijeti potpisan dodatni Zahtjev, a koji se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora.
- 3.8. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik ju je dužan vratiti na zahtjev Banke.

4. Opseg i korištenje Usluga elektroničkog bankarstva

- 4.1. Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluge elektroničkog bankarstva Korisniku omogućuju:
 - uvid u stanje i promet svih Korisnikovih depozitnih i kreditnih računa u Banci
 - uvid u plaćanja provedena Uslugama elektroničkog bankarstva
 - provođenje platnih transakcija:
 - izvršenje domaćih naloga za plaćanje
 - kupoprodaju deviza
 - narudžbu izvoda prometa po računu
 - druge usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva
- 4.2. Erste NetBanking i Erste FonBanking usluge elektroničkog bankarstva dodatno Korisniku omogućuju i:
 - provođenje platnih transakcija:
 - izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti
 - HSVP nalozi
 - pregled izvoda prometa po računu
 - dostavu naloga SEPA izravnog terećenja
 - pojedinačan unos naloga za isplatu plaća i dostavu naloga u obliku datoteke zbrojnog naloga za isplatu plaća pri čemu se prihvaćaju datoteke u formatu 4-1 i 4-2, ali se uvijek obrađuju kao da su u formatu 4-1, a sve u korist transakcijskih računa građana otvorenih u Banci
 - podnošenje zahtjeva za kupnju, prodaju i zamjenu udjela u Erste investicijskim fondovima kojima upravlja Erste Asset Management d.o.o.
 - ugovaranje drugih usluga
 - podnošenje zahtjeva za izdavanje BON-2
 - razmjenu poruka s Bankom
- 4.3. Erste FonStart usluga putem govornog automata omogućuje:
 - preslušavanje stanja svih računa u domaćoj i stranoj valuti otvorenih u Banci
 - narudžbu stanja i prometa te izvoda prometa po Računu na definirani broj faksaZa dodatne informacije moguće je odabrati i rad s agentom Kontakt centra Banke.
- 4.4. Pored navedenog u člancima 4.1., 4.2. i 4.3. ovih Općih uvjeta Banka Korisniku Uslugom elektroničkog bankarstva može pružiti i dodatne opcije uz proizvode koje Korisnik ugovara s ostalim Članicama Erste Grupe (primjerice Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima). U svrhu prikaza takvih proizvoda na Uslugama elektroničkog bankarstva, Korisnik:
 - je suglasan da Banka dostavi Članicama Erste Grupe podatke, činjenice i okolnosti za koje sazna na osnovi toga što mu pruža Usluge elektroničkog bankarstva;
 - je ovlastio Banku da od Članica Erste Grupe traži i pribavlja, te obrađuje, sve podatke o Korisniku kojima ona raspolaže temeljem ugovora o korištenju njihovih proizvoda i/ili drugih ugovora.Radi izbjegavanja bilo kakvih dvojbi, Korisnik je suglasan da Banka i Članice Erste Grupe međusobno razmjenjuju sve podatke o Korisniku s kojima raspolaže, kada je i u mjeri u kojoj je to potrebno za svrhu iz ovog članka 4.4. Općih uvjeta, što uključuje i njihovo korištenje te obradu.
- 4.5. Za usluge na koje se primjenjuju Posebni opći uvjeti Banke, na ugovorni odnos između Korisnika i Banke primjenjuju se i ti Posebni opći uvjeti (primjerice na ugovaranje Erste SMS usluge primjenjuju se i Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za Poslovne subjekte).
- 4.6. Upute o korištenju svake pojedine Usluge elektroničkog bankarstva obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
- 4.7. Za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva Korisnik treba osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koja je navedena u Tehničkim zahtjevima za korištenje usluga elektroničkog bankarstva dostupnim na stranici www.erstebank.hr. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje usluga elektroničkog bankarstva o čemu obavještava Korisnika Uslugom elektroničkog bankarstva. Korisnik je suglasan s navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.
- 4.8. Prilikom pristupa Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama Ovlaštenik Korisnika se identificira Sredstvom za identifikaciju i autorizaciju na sljedeći način:
 - identifikacija Display karticom: Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika

- identifikacija mTokenom: Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju mPIN-a Ovlaštenika Korisnika, a Erste mBanking usluzi pristupa se unosom mPIN-a Ovlaštenika Korisnika. Erste FonStart usluzi pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i zaporke Ovlaštenika Korisnika.
- 4.9. Iznimno od načina identifikacije opisanih u članku 4.8. Ovlaštenik Korisnika za pristup Erste mBanking usluzi može koristiti Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, odnosno može se identificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem Otiska prsta ili očitanjem Skena lica pod sljedećim uvjetima:
- na uređaju putem kojeg Ovlaštenik Korisnika pristupa Erste mBanking usluzi treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje Skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više Otisaka prstiju isključivo Ovlaštenika Korisnika te isključivo jedan sken lica Ovlaštenika Korisnika
 - na uređaju putem kojeg pristupa Erste mBanking usluzi Ovlaštenik Korisnika treba imati aktivan mToken kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju
 - putem Erste mBanking usluge Ovlaštenik Korisnika treba samostalno aktivirati Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica na način da unese svoj mPIN čime daje suglasnost da se za prijavu na Erste mBanking uslugu identificira mTokenom kojeg pokreće Otiskom prsta ili Skenom lica.
- Nakon aktivacije Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica, kod sljedećeg pristupa Erste mBanking usluzi Ovlaštenik Korisnika se prijavljuje očitanjem ili bilo kojeg od Otisaka prstiju ili Skenom lica koji su prethodno bili pohranjeni u aplikaciji za očitavanje otisaka, odnosno aplikaciji za očitavanje Skena lica u njegovom uređaju. U slučaju dodavanja novog Otiska prsta u aplikaciju za očitavanje otisaka prstiju, Prijava otiskom prsta će se deaktivirati i Ovlaštenik Korisnika će je trebati ponovno aktivirati nakon sljedeće prijave. Ovlaštenika Korisnika koji je aktivirao Prijavu otiskom prsta ili Prijavu skenom lica, Mobilna aplikacija povremeno može tražiti prijavu mPIN-om. Mogućnost Prijave otiskom prsta ili Prijave skenom lica Ovlaštenik Korisnika može u bilo kojem trenutku deaktivirati u postavkama Erste mBanking usluge.
- 4.10. Transakcija se smatra autoriziranom ako ju je zadao Ovlaštenik Korisnika identificiran na način opisan u članku 4.8. ili 4.9. ovih Općih uvjeta na sljedeći način:
- autorizacija Display karticom: Transakcija zadana na Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking uslugama se autorizira unosom i potvrdom odgovora kojeg generira Display kartica na temelju zaporke Ovlaštenika Korisnika i upita dobivenog prilikom zadavanja Transakcije.
 - autorizacija mTokenom: Transakcija zadana Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama autorizira se unosom i potvrdom odgovora kojeg generira mToken na temelju mPIN-a Ovlaštenika Korisnika i upita dobivenog prilikom zadavanja Transakcije, a Transakcija zadana Erste mBanking uslugom autorizira se unosom i potvrdom mPIN-a Ovlaštenika Korisnika.
- Autorizaciji izvršenoj putem Display kartice mora prethoditi identifikacija izvršena putem Display kartice, dok autorizaciji izvršenoj putem mTokena mora prethoditi identifikacija izvršena putem mTokena.
- 4.11. Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Ovlaštenik Korisnika je obavezan koristiti isključivo na načine navedene u člancima 4.8., 4.9. i 4.10. ovih Općih uvjeta i niti na jedan drugi način.

5. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

- 5.1. Podaci vezani uz korištenje Usluga elektroničkog bankarstva (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.
- 5.2. Korisnikove podatke i osobne podatke Ovlaštenika Korisnika prikupljene sukladno Ugovoru, Banka koristi isključivo u svrhu pružanja Usluga elektroničkog bankarstva.
- 5.3. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika

- 6.1. Korisnik odnosno Zakonski zastupnik i Ovlaštenik Korisnika se obvezuju:
 - Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti na način da očuvaju njegovu tajnost, odnosno korisničko ime, zaporku, mPIN i podatke koje generira Display kartica ili mToken ne smiju zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama te prihvaćaju potpunu odgovornost za sve obveze nastale korištenjem Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
 - odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju i autorizaciju te o drugim oblicima zlorporabe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili Usluge elektroničkog bankarstva, kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s Općim uvjetima i/ili uputama za korištenje pojedine Usluge elektroničkog bankarstva.
 - u slučaju aktivacije Prijave otiskom prsta, osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u uređaju Ovlaštenika Korisnika pohranjeni isključivo Otisci prstiju Ovlaštenika Korisnika jer će se svaka prijava putem bilo kojeg otiska prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati provedenom od strane Ovlaštenika Korisnika kao i sve eventualno provedene Transakcije nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.
 - unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcija Uslugama elektroničkog bankarstva te snose rizik unosa netočnih i/ili nepotrebnih podataka i zlorporabe Usluga elektroničkog bankarstva u vlastitom okruženju.

- prijaviti promjenu svih podataka neophodnih za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka
 - sve Transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim i podzakonskim propisima
 - osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi Usluge elektroničkog bankarstva
 - na internetu se ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati mailove s nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i dopustiti da se uređaj s kojim pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva zarazi zlonamjernim programom koji može uzrokovati financijsku štetu Korisniku,
 - provoditi sigurnosne mjere zaštite na uređajima kojima pristupa Uslugama elektroničkog bankarstva te aktivirati programe za zaštitu od zlonamjernih programa i pristupati Uslugama elektroničkog bankarstva isključivo s uređaja koji ne sadrže zlonamjerne programe
 - samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti u korištenju Usluga elektroničkog bankarstva za sve Ovlaštenike Korisnika
 - redovito pratiti internetsku stranicu Banke, a osobito prije zadavanja platnih transakcija pratiti obavijesti i upozorenja na Uslugama elektroničkog bankarstva, te promptno reagirati u skladu s istima.
- 6.2. U slučaju nepridržavanja obveza i odgovornosti Korisnika iz prethodnog članka 6.1. ovih Općih uvjeta kao i u slučaju nepridržavanja ostalih odredbi ovih Općih uvjeta od strane Korisnika, smatrat će se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.
- 6.3. Korisnik je odgovoran za svaku Transakciju koja se provodi u vezi Ugovora, bez obzira gdje je ista zadana te Banka nije dužna provjeravati lokaciju Ovlaštenika Korisnika na kojoj se isti nalazi prilikom zadavanja Transakcije. Sukladno navedenom Korisnik je odgovoran za svaku povredu lokalnog prava bez obzira na okolnost gdje je Transakcija provedena.
- 6.4. Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane Korisnika i svih Ovlaštenika Korisnika snosi Korisnik.

7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka Korisniku putem Usluga elektroničkog bankarstva omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na svim Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu.
- 7.2. Banka ne snosi odgovornost:
- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika
 - za nedostupnost Usluga elektroničkog bankarstva nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi Banke i/ili Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.
 - za točnost podataka koji se prikazuju putem Usluga elektroničkog bankarstva i druge procese koji su u nadležnosti ostalih Članica Erste grupe (primjerice Erste Card Club d.o.o., Erste Asset Management d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima)
 - za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik koristi za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva
 - za korištenje Erste mBanking usluge u slučaju Prijave otiskom prsta ako Ovlaštenik Korisnika u svom uređaju kojim pristupa Erste mBanking usluzi ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov kao i u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“
- 7.3. Telefonski razgovori Erste FonBanking usluge se snimaju i služe kao dokaz za izvršenje Transakcija. Tonskim zapisom Banka se može koristiti isključivo u svrhu rješavanja prigovora Korisnika na izvršenje posla, u svrhu sudskog spora, u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te u ostale svrhe dozvoljene pozitivnim propisima.

8. Naknade

- 8.1. Naknade za korištenje Usluga elektroničkog bankarstva i za provođenja Transakcija naplaćuju se putem Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će Korisniku dostaviti fakturu svakih 30 (trideset) dana za protekli period. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga elektroničkog bankarstva bez posebne suglasnosti Korisnika kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.
- 8.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
- 8.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti temeljem pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

9. Blokada/deblokada korištenja i otkaz Usluga elektroničkog bankarstva

- 9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje Usluga elektroničkog bankarstva:
- pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591)
 - u bilo kojoj poslovnici Banke

- unutar Erste NetBanking, Erste FonBanking i Erste mBanking usluge

U ovim slučajevima pristup Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može dostaviti isključivo osobno u poslovnici Banke.

- 9.2. Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti blokadu pojedinog Sredstva za identifikaciju i autorizaciju:

- pozivom na broj telefona 072 555 555 (iz inozemstva +385 51 365 591),
- u bilo kojoj poslovnici Banke.

U prethodno navedenom slučaju blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može dostaviti isključivo osobno u poslovnici Banke.

- 9.3. Banka će Korisniku automatski blokirati Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koje je koristio prilikom prijave na ugovorenu Uslugu elektroničkog bankarstva ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu tri puta unese netočne podatke iz Maestro Display kartice/ Erste Display kartice ili mTokena
- prilikom dodatne autorizacije transakcije pet puta unese netočan odgovor iz Maestro Display kartice/Erste Display kartice ili mTokena.

U prethodno navedenim slučajevima blokirano Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik mora dostaviti osobno u poslovnici Banke.

Iznimno, u slučaju blokade mTokena zbog:

- pogrešno unesenog mPIN-a prilikom prijave u Usluge elektroničkog bankarstva,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod autorizacije transakcije,
- pogrešno unesenog mPIN-a kod ugovaranja dodatnih usluga,
- pogrešno unesenog trenutnog mPIN-a prilikom promjene mPIN-a ili
- sigurnosne automatske blokade sukladno članku 9.5. ovih Općih uvjeta.

Korisnik može samostalno deblokirati mToken na način da u polje Mobilne aplikacije predviđeno za deblokadu mTokena unese postojeći mPIN.

- 9.4. Ovlaštenik Korisnika može svojom Display karticom inicijalizirati novi mToken ili Korisnik može osobno u poslovnici Banke zatražiti izdavanje novog mTokena.

- 9.5. Banka će Usluge elektroničkog bankarstva blokirati i ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava
- korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke
- Korisnik neuredno podmiruje svoje obveze prema Banci s bilo koje osnove.

U ovim slučajevima pristup Uslugama elektroničkog bankarstva Korisnik može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka, ukoliko po isključivoj procjeni Banke više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja. Potpisani Zahtjev za promjenu podataka Korisnik može dostaviti osobno ili putem Ovlaštenika Korisnika u poslovnici Banke.

- 9.6. Promjena Zakonskog zastupnika kao i promjena osoba na Potpisnom kartonu ne znače i promjenu ovlaštenja u vezi Usluga elektroničkog bankarstva te je Korisnik dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti za sve Ovlaštenike Korisnika kojima je dozvolio korištenje Usluga elektroničkog bankarstva.

- 9.7. Ukoliko Korisnik želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje za svakog pojedinog Ovlaštenika Korisnika. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje Korisnik je obvezan vratiti dodijeljeno Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju svih Ovlaštenika Korisnika kojima se otkazuje korištenje usluge. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva.

- 9.8. Ukoliko Ovlaštenik Korisnika sebi želi otkazati korištenje jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva dužan je Banci podnijeti potpisani Zahtjev za zatvaranje usluge. Pri predaji potpisanog Zahtjeva za zatvaranje Korisnik je obvezan vratiti dodijeljenu Erste Display karticu. Dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno se smatra i trenutkom otkaza Usluge elektroničkog bankarstva.

- 9.9. Banka će Korisniku otkazati Usluge elektroničkog bankarstva u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u Banci te u slučaju prestanka Korisnika.

- 9.10. Banka može privremeno onemogućiti ili jednostrano otkazati bez otkaznog roka korištenje Usluga elektroničkog bankarstva pojedinom ili svim Ovlaštenicima Korisnika bez navođenja razloga.

- 9.11. Sve Transakcije zadane unaprijed Uslugom elektroničkog bankarstva, koje do datuma otkaza Usluge elektroničkog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene.

- 9.12. U slučaju otkaza jedne ili više Usluga elektroničkog bankarstva bilo od strane Korisnika ili od strane Banke, Banka može za korištenje otkazane usluge Korisniku naplatiti naknadu koja ne mora biti razmjerna trajanju Ugovora.
- 9.13. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

10. Upravljanje mTokenom

- 10.1. Seljenje mTokena na novi uređaj – Ovlaštenik Korisnika može samostalno kroz Mobilnu aplikaciju postojeći mToken preseliti na novi mobilni uređaj. Odabirom opcije za seljenje mTokena unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces seljenja mTokena, a po završetku tog procesa na dotadašnjem mobilnom uređaju, mToken će prestati raditi.
- 10.2. Aktivacija dodatnog mTokena mTokenom – Ovlaštenik Korisnika može samostalno aktivirati dodatni mToken na postojećem ili novom mobilnom uređaju. Odabirom opcije „Aktivacija novog mTokena“ unutar Mobilne aplikacije pokreće se proces aktivacije dodatnog mTokena, a po završetku tog procesa postojeći mToken ostaje aktivan te se uz njega prikazuje dodatni mToken.
- 10.3. Kontrola mTokena – Ovlaštenik Korisnika kroz Mobilnu aplikaciju može samostalno upravljati svim svojim mTokenima koji se vežu uz Ovlaštenika Korisnika. Pod ovime se smatra pregled mTokena te njihova blokada i/ili deblokada, bez obzira na mobilni uređaj na kojem se mTokeni koriste.
- 10.4. Upravljanje mTokenom moguće je isključivo na mobilnim uređajima Ovlaštenika Korisnika, a sve sukladno uputama Banke.

11. Podnošenje prigovora

- 11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost Usluga elektroničkog bankarstva na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

12. Završne odredbe

- 12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 12.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu Općih uvjeta najmanje 8 (osam) dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- 12.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 12.4. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 12.5. U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počinje teći od dana objave izmjena Općih uvjeta.
- 12.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 12.7. Svi pojmovi označeni velikim početnim slovom, a koji nisu definirani ovim Općim uvjetima, uređeni su i definirani Općim uvjetima računa.
- 12.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
- 12.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 18.7.2018. te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste NetBanking, Erste FonBanking i Erste FonStart usluga za Poslovne subjekte u primjeni od 12. travnja 2018.